

SKRIPSI



**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA
WATERPARK 423 SALONRO KECAMATAN LILIRILAU
KABUPATEN SOPPENG**

***VISIT SATISFACTION SURVEY OF WATERPARK 423 SALONRO
TOURISM LILIRILAU DISTRICT SOPPENG DISTRICT***

A. NUR HALIM

**JURUSAN PENDIDIKAN JASMANIKESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

2020

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA
WATERPARK 423 SALONRO KECAMATAN LILIRILAU
KABUPATEN SOPPENG**

***VISIT SATISFACTION SURVEY OF WATERPARK 423 SALONRO
TOURISM LILIRILAU DISTRICT SOPPENG DISTRICT***

ABSTRAK

A. NUR HALIM, 2019. *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Waterpark 423 Salonro Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.* Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Makassar (dibimbing oleh Sudirman dan Andi Masjaya).

Penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner) ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengunjung pada wisata Waterpark 423 Salonro Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung pada wisata Waterpark 423 Salonro Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng dengan jumlah sampel 30 orang yang dipilih. Metode penarikan sampelnya secara kebetulan (*Accidental sampling*). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik wawancara. Variabel yang digunakan yaitu Variabel bebas (*independent variable*). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu, alat tulis, kamera dan angket/kuesioner sebagai bahan dalam observasi sekaligus wawancara di Wisata Waterpark 423 Salonro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pengunjung pada wisata Waterpark 423 Salonro Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng sebesar 37,78 %. dan termasuk kriteria Rendah.

Kata kunci: Tingkat kepuasan.

PENDAHULUAN

Pendidikan rekreasi adalah suatu program pendidikan non- formal yang menyediakan kesempatan bagi setiap individu untuk mengembangkan keterampilan jasmani, sikap sosial, mental kebiasaan dan penghayatan (*psiko-social*) dan keterampilan intelektual (*kognitif*) secara harmonis dan proposional yang pada gilirannya nanti akan membentuk kepribadian serta tingkah laku seseorang .

Para ahli memandang bahwa rekreasi adalah aktifitas untuk mengisi waktu senggang. Akan tetapi rekreasi dapat pula memenuhi salah satu definisi “ penggunaan berharga waktu luang.” Dalam pandangan itu ,aktivitas diseleksi oleh individu sebagai fungsi memperbarui ulang kondisi fisik dan jiwa, sehingga tidak berarti membuang-buang waktu saja

atau membunuh waktu. Rekreasi adalah aktivitas yang menyehatkan pada aspek fisik, mental dan social. Jay B Nash menggambarkan bahwa rekreasi adalah pelengkap dari kerja, dan karenanya merupakan kebutuhan bagi semua orang.

Olahraga rekreasi merupakan suatu kegiatan bersifat fisik yang dilakukan dalam rangka mencari kesenangan berekreasi, refreshing baik secara individu maupun kelompok misalnya bersama dengan keluarga, rekan kerja, teman dan lain-lain. Secara umum rekreasi dapat dibedakan dalam dua golongan besar, yaitu rekreasi pada tempat tertutup (*indoor recreation*) dan rekreasi di alam terbuka (*outdoor recreation*). Olahraga rekreasi adalah pendidikan jasmani dan olahraga yang dilakukan sebagai proses pendidikan yang teratur dan

berkelanjutan untuk memperoleh pengetahuan, kepribadian, keterampilan, kesehatan, dan kebugaran jasmani

Rekreasi adalah aktifitas yang dilakukan pada waktu senggang atau lapang yang bertujuan untuk membentuk, meningkatkan kembali kesegaran fisik, mental, pikiran, dan daya rekreasi (baik secara individu maupun secara kelompok) yang hilang akibat aktifitas rutin sehari-hari dengan jalan mencari kesenangan, hiburan, kesibukan yang berbeda, memberikan kepuasan dan kegembiraan yang ditujukan bagi kepuasan lahir dan batin manusia. Kegiatan olahraga rekreasi tidak lepas dari fasilitas dan pelayanan (sarana dan prasarana) yang digunakan untuk menunjang kegiatan itu sendiri. Semakin baik tingkat pelayanan dan fasilitas yang ada

akan membuat objek wisata tersebut semakin banyak dikunjungi oleh wisatawan/pengunjung.

Penekanan dari rekreasi adalah nuansa “mencipta kembali” (*re-creation*) orang tersebut, upaya revitalisasi tubuh dan jiwa yang terwujud karena ‘menjauh’ dari aktifitas rutin dan kondisi yang menekan dalam kehidupan sehari-hari. Landasan kependidikan dari rekreasi karenanya kini diangkat kembali, sehingga sering diistilakan dengan pendidikan rekreasi, yang bertujuan utamanya adalah mendidik orang dalam bagaimana memanfaatkan waktu senggang mereka.

Kabupaten Soppeng merupakan sebuah kabupaten di Sulawesi Selatan, Kabupaten ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam sektor

pembangunan dan pariwisata. Suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan manusia maupun perorang maupun kelompok untuk mengunjungi, destinasi tertentu dengan tujuan rekreasi, mempelajari keunikan daerah wisata, pengembangan diri dsb dalam kurun waktu yang singkat atau sementara waktu. Maka, wisata waterpark 423 Salonro merupakan salah satu objek wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun dari luar daerah.

Wisata Waterpark 423 Salonro ini terletak di Jl.Poros Watansoppeng Kecamatan Lilirilau kabupaten Soppeng. Seperti waterpark pada umumnya, terdapat perosotan. Di kolam orang dewasa terdapat 3 buah perosotan. Sedangkan ditempat anak kecil juga terdapat perosotan kecil yang berada di tengah-tengah kolam dan di atasnya terdapat baskom

raksasa yang kalau terpenyuh terisi air akan tumpah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Survei

Menurut Kerngiler, penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatip, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan yang faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau daerah. Jenis

penelitian dengan cara mengumpulkan data baik berupa informasi, pendapat, atau karakteristik dari sekelompok responden yang representative terhadap penelitian tersebut.

Survei yang dilaksanakan saat melakukan penelitian biasanya dilakukan dengan mengajukan pertanyaan baik dengan menggunakan metode wawancara ataupun pembagian kuisisioner dengan tujuan untuk mengetahui informasi lebih detail tentang suatu objek misal : siapa mereka, apa yang dipikirkan oleh mereka, perasaan mereka atau juga mengenai kecenderungan terhadap suatu tindakan. Pada umumnya survei dilakukan dalam penelitian untuk menguji objek secara kuantitatif ataupun kualitatif

Dalam survei, dengan metode kuantitatif, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi. Dengan demikian maka penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

1. Kepuasan

Menurut Lukman, S (2003. 119-120), kepuasan merupakan sebagai tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kerja (hal) yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Gibson (1987) kepuasan seseorang berarti

terpenuhnya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan

merupakan fungsi tingkat perasaan seseorang dari yang dirasakan dengan yang diharapkan. Dengan demikian pengunjung dapat merasakan hal-hal berikut:

- a. Jika kinerja dibawah harapan, pengunjung akan kecewa.
- b. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pengunjung akan merasa puas.
- c. Kalau kinerja melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas, senang, atau gembira.

Adapun teori tentang kepuasan konsumen (pelanggan ataupun pengunjung di antaranya : Contrast Theory, Menurut teori ini apabila kinerja produk melampaui ekspektasi, konsumen akan sangat puas: namun jika kinerja produk

dibawah ekspektasi, ia akan sangat tidak puas. Hal ini menyiratkan bahwa konsumen sangat sensitif terhadap ekspektasi yang tidak terpenuhi dan bereaksi secara berlebihan.

Adapun persepsi/parameter tentang tingkat kepuasan tercermin dalam beberapa faktor menurut Gasperz (Nasution, 2005 : 50) yaitu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan/pengunjung ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat kebutuhan dan

keinginan besar harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi begitupun sebaliknya.

- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan

yaitu:

a. Kebutuhan.

Adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pengunjung untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan, semisal fasilitas di Waterpark 423 Salonro Kecamatan Salonron Kabutapen Soppeng.

b. Keinginan

Merupakan segala kebutuhan lebih terhadap barang ataupun jasa yang ingin dipenuhi setiap pengunjung pada suatu hal yang dianggap kurang. Misalnya kebersihan tempat parkir

c. Style

Dalam hal ini

pengunjung lebih

menginginkan sesuatu

yang lebih tinggi lagi

dibanding kebutuhan dan

keinginan. semisal status

social dari pengunjung.

Mengenai biaya tiap

wahana maupun

pelayanan, serta asuransi

atau keamanan dari

wahana oleh

petugas/pengelola

Waterpark 423 Salonro

Kecamatan Salonro

Kabutapen Soppeng.

Pengunjung

Pengunjung diartikan

sebagai orang yang mengunjungi

suatu tempat dalam artian wisata.

Wisata adalah kegiatan perjalanan

atau sebagian yang dilakukan

secara sukarela dan bersifat

sementara untuk menikmati objek

dan daya tarik wisata. Pariwisata bisa diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “*tour*”, sedangkan untuk pengertian jamak “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*”.

Menurut Hunziger dan Karpf dari Swiss dalam *Grundriss Der Allgemeinen Fernverkehrslehre*, menyatakan pariwisata adalah keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat dengan syarat orang tersebut tidak melakukan suatu pekerjaan yang penting (*Major Activity*) yang memberikan

keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Menurut Prof. Salah Wahab dalam Oka A Yoeti (1994, 116.). pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana iya memperoleh pekerjaan tetap.

Pengertian dan definisi pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia yaitu sebagai berikut : Menurut Undang-undang Nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisata Bab

I Pasal 1 ; Dinyatakan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha- usaha yang terkait bidang tersebut . Jadi pengerian wisata mengandung unsur, yaitu:

- a. Kegiatan perjalanan
- b. Dilakukan secara sukarela
- c. Bersifat sementara
- d. Perjalanan itu seluruhnya atau sebagian bertujuan untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata

Menurut Undang-Undang Kepariwisata Bab 1 pasal 1, wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela.

Dari beberapa pengertian pariwisata menurut pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa Pariwisata adalah suatu proses berpergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya dengan dorongan kepergian: kepentingan politik, ekonomi, sosial, kebudayaan, agama, kesehatan, maupun hal lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

Konsep dan Perkembangan Pariwisata Olahraga.

Olahraga mencakup segala kegiatan manusia yang ditujukan untuk melaksanakan misi hidupnya dan cita-cita hidupnya, cita-cita nasional politik, social, ekonomi, kultural dan sebagainya. Olahraga adalah proses sistematis yang berupa segala kegiatan atau usaha yang dapat mendorong, mengembangkan dan membina potensi-potensi jasmaniah dan rohaniah seseorang sebagai perorangan atau anggota masyarakat dalam bentuk permainan, perlombaan atau pertandingan dan kegiatan jasmani yang intensif untuk memperoleh rekreasi, kemenangan dan prestasi puncak dalam rangka membentuk manusia Indonesia seutuhnya yang berkualitas berdasarkan pancasila.

Olahraga dan pariwisata merupakan dua disiplin ilmu yang dapat dipadukan sehingga memiliki kekuatan dan efek ganda bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada umumnya. Oleh sebab itu olahraga pariwisata saat ini mendapat perhatian besar baik dari pihak pemerintah, swasta, industri olahraga, industri pariwisata, akademisi maupun masyarakat luas. *Spot Tourism* atau pariwisata untuk olahraga merupakan paradigma baru dalam pengembangan pariwisata dan olahraga di Indonesia.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 3 Tahun 2015 tentang Sistem Keolahragaan Nasional juga disebut bahwa olahraga rekreasi adalah olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan

kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya daerah setempat untuk kesehatan, kebugaran dan kesenangan (pasal 1 ayat 12). Dalam hal ini olahraga dan pariwisata mempunyai tujuan yang sama. Olahraga bertujuan untuk memberikan kesenangan maka pariwisata adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan kesenangan.

Profil Wisata Waterpark 423 Salonro Kabupaten Soppeng

Kabupaten Soppeng adalah Salah satu kabupaten di provinsi yang tidak memiliki laut biru, terkurung daratan. Keindahan Soppeng adalah kontur alam yang berbukit-bukit, dengan sawah hijau nan luas, gunung-gunung tinggi menjulang dan hutan-hutan yang tampak di

kejauhan. Karena bentang alamnya dan udaranya yang sejuk, oleh Kolonial, Watansoppeng disebut sebagai *Bandoeng van Celebes*, Bandungnya Sulawesi. Mungkin karena konturnya dianggap mirip dengan Bandung.

Objek wisata Waterpark 423 Salonro terletak di jalan poros Watansoppeng Kecamatan Lilirilau. Tempatnya strategis dan mudah dijangkau. Objek Wisata Waterpark 423 Salonro mulai dibuka pada pukul 09.00 sampai pukul 17.00 WIB.

Wisata Waterpark 423 Salonro ini terletak di Jl.Poros Watansoppeng Kecamatan Lilirilau kabupaten Soppeng. Seperti waterpark pada umumnya, terdapat perosotan. Di kolam orang dewasa terdapat 3 buah perosotan. Sedangkan ditempat

anak kecil juga terdapat perosotan kecil yang berada di tengah-tengah kolam dan di atasnya terdapat baskom raksasa yang kalau terpenyuh terisi air akan tumpah.

Sumber dana yang didapatkan untuk proses pengembangan wisata Waterpark 423 Salonro, berasal dari dana sendiri. Namun disini, di Waterpark 423 Salonro memiliki sumber dana dari biaya masuk Rp. 20.000.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner). Penelitian survei

didefinisikan sebagai alat pengumpul data yang pokok. Pada umumnya yang merupakan unit analisa dalam penelitian survei adalah individu. Adapun teknik pengambilan data dengan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng. Menurut Soehardi Sigit (1999: 152) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan yang ada menurut kenyataan.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 07 September 2019. Tempat pelaksanaan penelitian adalah Wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng

C. Desain Penelitian

desain penelitian adalah sebagai rancangan atau gambaran yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan suatu penelitian. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner). Penelitian survei didefinisikan sebagai alat pengumpul data yang pokok.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Margono (2010:118), “populasi adalah suatu data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan.” Sedangkan menurut Sukmadinata (2011:250) mengemukakan bahwa populasi adalah “kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup

penelitian kita.” Senada dengan itu Arikunto (2002:108) mengemukakan bahwa populasi adalah “Keseluruhan objek penelitian”.

Populasi terhitung yaitu, populasi yang memiliki kuantitatif secara jelas karena memiliki karakteristik yang terbatas. Sedangkan populasi tak terhitung yaitu, populasi yang tidak dapat ditemukan batas-batasnya, sehingga tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif. (Afid Burhanudin 2013).

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pengunjung di Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng.

Pengertian sampel

adalah sebagian, atau subset (himpunan bagian), dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit untuk dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja. Jadi, sampel merupakan bagian dari populasi, data tersebut sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja. Namun jika pengambilan sampel dilakukan dengan mengikuti kaidah-kaidah ilmiah, maka biasanya sangat mungkin diperoleh hasil-hasil dari sampel cukup akurat untuk menggambarkan populasi yang diperlukan dalam kajian

yang dilakukan (Pengertian ahli 2013).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini disebut Pengambilan sampel dengan menggunakan metode penarikan contohnya secara kebetulan (*accidental sampling*), dengan metode ini proses pengambilan contoh dilakukan tanpa perencanaan yang seksama. Responden yang dimintai informasinya benar-benar diperoleh secara kebetulan tanpa suatu pertimbangan tertentu. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan untuk menentukan sampel, sebagai berikut :

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat

untuk kebanyakan penelitian.

2. Jika sampel dipecah dalam subsample (pria/wanita, senior/jenior dan sebagainya), ukurannya sampai minimum 30 untuk setiap kategori yang tepat.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.

Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variable yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variable yang lain (Rakhmat, 2000:17)¹. Variable bebas untuk penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan, Penelitian ini hanya melibatkan satu variabel yaitu kepuasan pengunjung di

Wisata Waterpark 423 Salonro. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan setelah menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh pengelola Wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng.

Defenisi operasional variabel ini bertujuan untuk memperjelaskan permasalahan yang akan diteliti dan memberikan batasan operasional terhadap defenisi istilah yang digunakan sehingga sesuai dengan tujuan penelitian yang meliputi: faktor kebutuhan, faktor keinginan dan faktor style.

Dengan pengamatan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Wisata Waterpark 423 Salonro,

KabupatenSoppeng, dan menggunakan angket (kuesioner).Cara ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah hasilnya baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penyajian Hasil Analisis Data

Dari hasil perhitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 55, skor maksimal 83, rata-rata sebesar 71,98. Nilai

tengah sebesar 72,00. Nilai yang sering muncul sebesar 66, simpangan baku sebesar 7,647. Rage sebesar 28. Banyaknya kelas interval sebesar 5. Lebar/jarak interval $28 : 5 = 5,6$ dibulatkan jadi 6. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dari skor butir-butir soal dalam angket dengan skala likers 1-5 (sangat puas (SP)= 5,Puas (P) = 4, Netral (N) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1.

A. Deskripsi hasil penelitian survei tingkat kepuasan pengunjung di wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng. disajikan dalam table distribusi frekuensi berdasarkan rumus pengkategorian dari (saifuddin,2005: 108)

B. Pembahasan

Pariwisata bisa diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “*tour*”, sedangkan untuk pengertian jamak “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*”.

Menurut Hunziger dan Karpf dari Swiss dalam *Grundriss Der Allgemeinen Fremderverkehrslehre*, menyatakan pariwisata adalah keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat dengan syarat orang tersebut tidak melakukan suatu pekerjaan yang penting (*Major*

Activity) yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Objek wisata Waterpark 423 Salonro adalah salah satu dari sekian banyak tempat wisata di Kabupaten Soppeng, Waterpark 423 Salonro terletak di Kecamatan Lilirilau, tepatnya di desa Cabbenge. Tempat wisata ini juga memberikan fasilitas permainan. Yaitu plosotan dan drum besar yang berisi air Selain itu juga terdapat spot foto untuk mengabadikan momen, taman serta kafe untuk melepas penat. Kabupaten Soppeng yang terkenal akan daerah gunung yang memiliki keindahan tersendiri menjadikan tempat ini sangat cocok untuk objek wisata.

Menurut beberapa sampel yang saya wawancarai saat observasi di Wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng. Yang terkenal akan daerah pegunungan dengan pemandangan yang memanjakan mata. Mereka berkata bahwa dengan adanya tempat wisata seperti ini (wisata Waterpark 423 Salonro), dapat membuat orang lain tertarik ke Kabupaten Soppeng. Lewat iklan maupun media social serta opini dari orang yang mereka dengar. Mereka juga mengungkapkan alasan mereka datang di wisata waterpark 423 yaitu ada yang reunion dengan teman-temannya, ada yang sekedar cari spot foto dan ada yang datang rekreasi di selang waktu libur.

Mereka juga mengungkapkan fasilitas (kebutuhan dan keinginan) lumayan memadai seperti parkir yang luas, loket yang bersih, toilet yang bersih, tempat penjual yang bersih dan rapih , dan tempat istirahat, namun ada beberapa yang mengeluhkan fasilitas seperti toilet yang kurang mendapatkan perhatian dari pengelola, dalam hal ini mereka menyatakan bahwa harusnya pengelola mensiasati atau mengakali jumlah toilet yang hanya beberapa, bertolak belakang dengan jumlah pengunjung yang banyak. Adapun mengenai keamanan, pelayanan dan harga (style), dalam hal ini pengunjung merasa puas dengan pelayanan dari petugas, keamanan dari setiap wahana,

serta harga yang terjangkau. Namun mereka menyayangkan akan respon balik dari pengelola saat mereka memberikan saran, kata mereka saran mereka biasanya hanya acuan akan saran mereka. Namun dibalik semua kekurangan akan tempat wisata waterpark 423, dengan faktor yang menjadi tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata waterpark 423 termasuk dalam kriteria sedang. Dari wawancara diatas sekaligus sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

1) Faktor Kebutuhan

Faktor kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pengunjung untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan, dari angket dan

observasi di tempat wisata waterpark 423 dan wawancara ke pengunjung, khususnya faktor kebutuhan. Fasilitas di wisata waterpark 423, dalam hal ini lokasi waterpark 423 yang luas, adanya area tempat parkir, tempat locker, toilet, wahana spot foto, makanan dan minuman yang dijual, hal tersebut membuat pengunjung mendapatkan kesenangan dan kesejahteraan di tempat wisata waterpark 423 dan masuk ke kategori sedang yaitu 37,78 % . dan masuk di kriteria rendah berdasarkan kriteria interpretasi skor (table 4.1.1) , namun pada saat observasi/wawancara ke pengunjung yang dijadikan

sampel sebagian dari mereka mengeluhkan ada beberapa fasilitas yang kurang mendapatkan perhatian dari pengelola.

2) Faktor Keinginan

Faktor Keinginan merupakan segala kebutuhan lebih terhadap barang ataupun jasa yang ingin dipenuhi setiap pengunjung pada suatu hal yang dianggap kurang. Berdasarkan faktor keinginan dalam hal ini lokasi waterpark 423 yang luas, adanya area tempat parkir luas dan bersih, tempat loker yang bersih, toilet yang bersih, tempat penjual makanan dan minuman yang bersih, menjadi hal yang diinginkan di tempat wisata

waterpark 423 dan masuk ke kategori sedang yaitu, 53,33 % berdasarkan kriteria interpretasi skor angket (table 4.1.1). Namun pada saat observasi/wawancara ke pengunjung yang dijadikan sampel mereka mengeluhkan antrian di tempat loker yang tidak rapih dan banyaknya pengunjung yang antri di toilet di sebabkan oleh WC yang tidak mampu menampung jumlah pengunjung.

3) Faktor Style

Faktor Style dalam hal ini pengunjung lebih menginginkan sesuatu yang lebih tinggi lagi dibanding kebutuhan dan keinginan. Semisal status social dari

pengunjung. Gambaran persentase di atas di dapatkan dari hasil observasi di tempat wisata waterpark 423 salonro dan wawancara ke pengunjung, semisal asuransi, biaya dan pelayanan di wisata Waterpark 423 Salonro Kabupaten Soppeng. Dalam hal ini biaya atau harga tiket terjangkau, harga atau biaya tiap wahana yang bervariasi, petugas berpenampilan menarik, petugas siap siaga di setiap wahana, apabila terjadi kecelakaan, hal-hal ini yang membuat pengunjung merasa mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan. dan termasuk dalam kriteria rendah (31,11

%) berdasarkan kriteria interpretasi skor (table 4.1.1). namun pada saat observasi/wawancara ke pengunjung yang dijadikan sampel mereka mengeluhkan cara petugas dalam memberikan arahan tentang bagaimana cara menghindari kecelakaan di setiap wahana serta petugas yang tidak cepat merespon saran dari pengunjung.

Hasil yang diperoleh dari variabel tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata Waterpark 423 Salonro, Kabupaten Soppeng sebesar 37,78 %. dan termasuk kriteria rendah. Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas produk atau jasa dalam memenuhi harapan

konsumen. kepuasan merupakan fungsi tingkat perasaan seseorang dari yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Pengaruh dari rendahnya survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap Wisata Waterpark 423 Salonro yaitu 37,78% yaitu faktor kebutuhan dimana fasilitas yang kurang mendapatkan perhatian dari pengelola, faktor keinginan yaitu antrian loker yang tidak rapih dan banyaknya pengunjung yang antri di toilet disebabkan oleh wc yang tidak mampu menampung pengunjung dan faktor style yaitu kurangnya arahan dari petugas dan tidak cepatnya merespon saran dari pengunjung.

Solusinya petugas lebih memperhatikan fasilitas-fasilitas

yang terdapat di Waterpark Salonro seperti ditambahkan fasilitas loker dan wc agar dapat menampung jumlah pengunjung, sebaiknya pihak pengelola Waterpark 423 Salonro setidaknya melibatkan Pemerintah setempat guna dapat mempermudah dalam aspek pengembangan ataupun pengelolaan pada suatu kawasan wisata tersebut, karena dengan adanya kerja sama dengan pemerintah setempat suatu kebijakan dapat terorganisir terhadap pembangunan dalam memajukan sektor pariwisata khususnya pada daya wisata Waterpark 423 Salonro, Tingkat kunjungan wisatawan bagi suatu kawasan wisata menghasilkan impak positive terhadap tingkat kualitas daya tarik wisata

tersebut maka untuk meningkatkan minat wisatawan diperlukan dari segi manajemen dan staf terkait untuk lebih meningkatkan progresivitas terhadap apa yang menjadi potensi dari suatu kawasan wisata ini, upaya kegiatan mempromosikan perlu memanfaatkan jasa kegiatan seperti bekerjasama dengan tour dan travel agent promosi tempat wisata yang di rancang dengan baik akan memberikan penerimaan hasil daerah dan mendorong proses perkembangan ekonomi daerah itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan uraian pembahasan yang

telah dikemukakan maka dapat disimpulkan “Hasil yang diperoleh dari variabel tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata Waterpark 423 salonro Kabupaten Soppeng, sebesar **37,78 %**. dan termasuk kriteria **Rendah**.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pemerintah, melihat potensi wisata Waterpark 423 salonro Kabupaten Soppeng, penulis berharap agar pemerintah lebih mengembangkan dan mendukung objek wisata yang telah ada.
2. Bagi peneliti maupun

penulis yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan agar melibatkan variabel lain yang relevan dengan penelitian ini agar hasil penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperkaya khasanah disiplin ilmu keolahragaan, khususnya dalam Survey Tingkat Kepuasan Pengunjung di Waterpark 423 salonro Kabupaten Soppeng

3. Penelitian ini tentunya masih sangat terbatas serta masih jauh dari apa yang diharapkan banyak kalangan akademisi dan praktisi terutama keluasan maupun kedalamannya dari variabel yang

digunakan hanya Survey Tingkat Kepuasan Pengunjung di Waterpark 423 salonro Kabupaten Soppeng, maka hendaknya dapat diteliti lebih lanjut dengan jumlah variabel yang lebih besar dan mencerminkan seluruh dimensi yang terkait dengan minat pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Darmajati RS. (2001). *"Pengantar pariwisata"*. Jakarta
- Gibson. (1987). *"organisasi dan manageme"*. Jakarta : Gramedia pustaka utama
- Handi Irawan. (2002). *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Hunziger dan Karpf. (1942). *"Grundriss Der*

*Allgemeinen
Femderverkehrslehre*".
Swiss

- J. Supranto. (2006). *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan
- Ir . Kusmayadi dan Ir. Sugiarto, Endang MM. *"Metodelogi penelitian dalam bidang kepariwisataan"*. Jakarta : Gramedia
- Riduwan. (2003) . *"Dasar-dasar statistika"*. Bandung : Gramedia
- Rohmadi Cahyo Edhi. (2015). *"Tingkat Krpuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah"*. Skripsi.Yogyakarta : FIK UNY
- Spline, J.J. (1987). *"pariwisata Indonesia sejarah dan prospeknya"*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono.(2009). *"metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan R&D"*. Bandung:Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *"prosedur penelitian"*. Jakarta: lukman Offset.
- Suyanto. (2007). *"Tingkat Kepuasan Mahasiswa PKS Banyumas Jurusan POR yang belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta"*. Skripsi.Yogyakarta : FIK UNY.
- Tjiptono fandy. (2008). *"Service Management Mewujudkan Layanan Prima"*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 3 Tahun 2015 tentang Sistem Keolahragaan Nasional.
- Undang-undang Nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.